

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

primaria Is Meis

IT003791(02435)

Obiettivi e Metodo

I principali obiettivi dell'indagine di soddisfazione sono:

- Misurare regolarmente la soddisfazione dei nostri consumatori e la relativa evoluzione
- Identificare le aspettative dei consumatori
- Conoscere al meglio i profili dei nostri consumatori



Alfine di identificare i punti di miglioramento

Metodo:

Tutti i consumatori hanno ricevuto un questionario cartaceo riguardante la ristorazione a scuola

Numero delle risposte 63

Data dell'indagine: Aprile 2018

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

Apr 2018

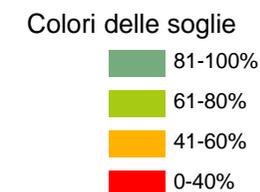
95

Apr 2017

95

60 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



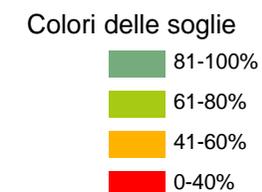
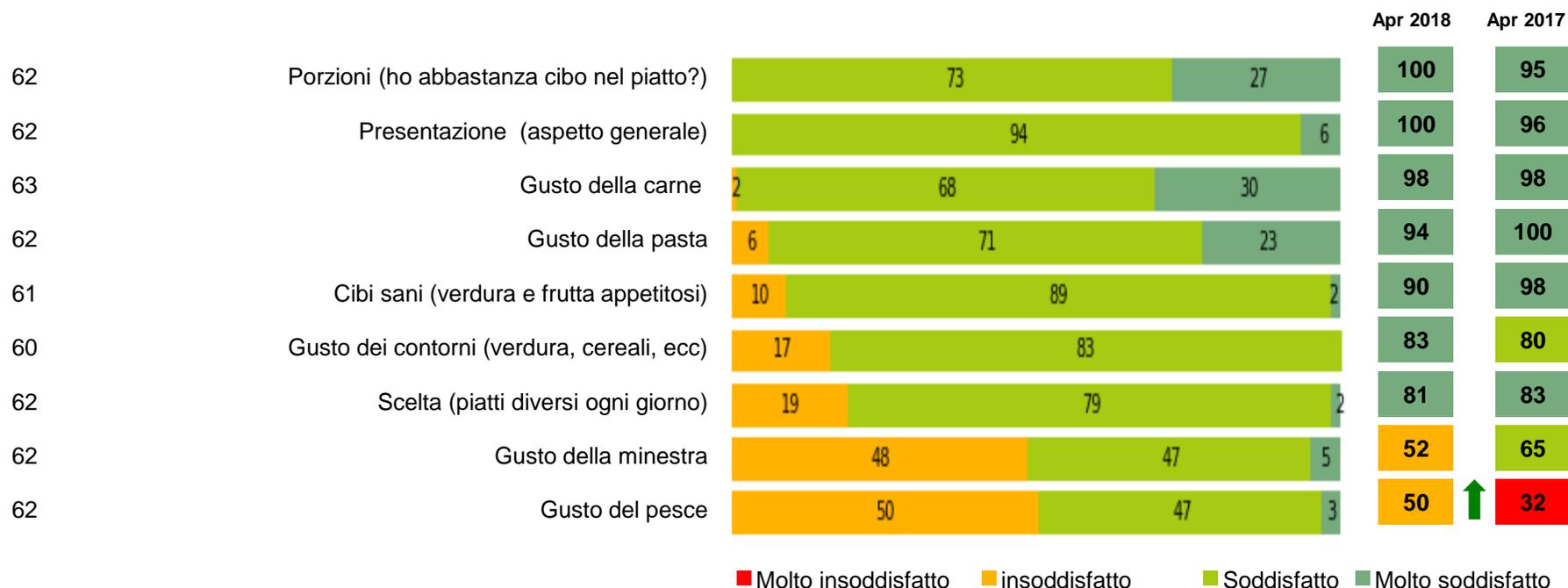
60 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

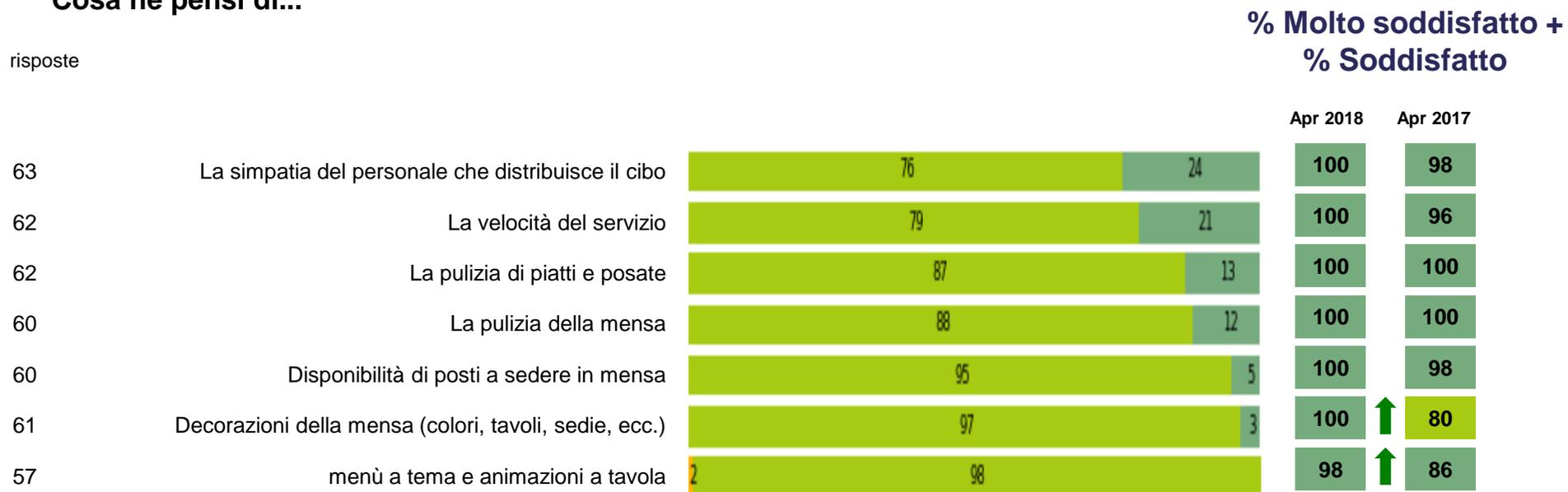
% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto



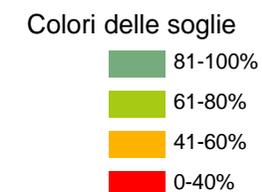
Il servizio

Cosa ne pensi di...

n° risposte



■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto



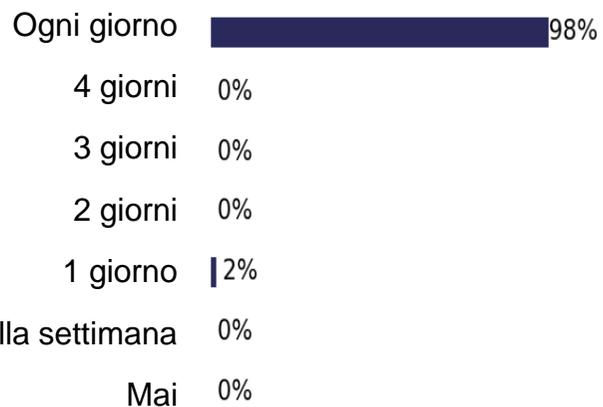
Profilo dei consumatori

Sei...



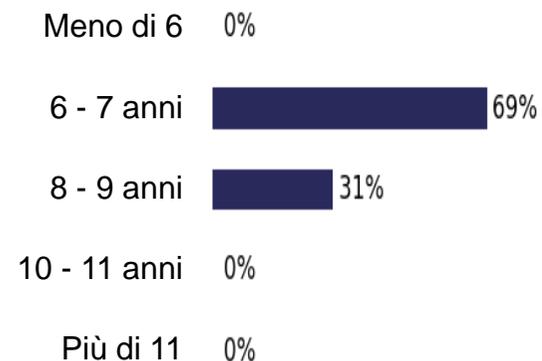
60 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



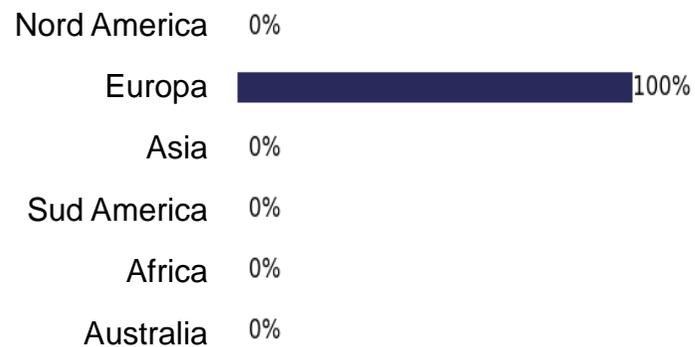
63 risposte

Quanti anni hai?



59 risposte

Da dove vieni?



5 risposte

Soddisfazione dei diversi profili

	Totale	Maschi	Femmine	Meno di 10 anni	10 anni o più	5 o 4 gg/sett.	3 o 2 gg/sett.	1 gg/sett. o meno	europa	resto del mondo
risposte	60	29	31	59	0	62	1	0	5	0
Soddisfazione globale	95	93	96	95		95				
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	100	100	100	100		100				
Presentazione (aspetto generale)	100	100	100	100		100				
Gusto della carne	98	100	97	98		98			100	
Gusto della pasta	94	93	94	93		93				
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	90	93	90	89		90				
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	83	82	86	82		85				
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	81	79	83	79		80				
Gusto della minestra	52	38	63	50		52			20	
Gusto del pesce	50	45	50	47		51			20	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100	100	100	100		100			100	
La velocità del servizio	100	100	100	100		100				
La pulizia di piatti e posate	100	100	100	100		100				
La pulizia della mensa	100	100	100	100		100				
Disponibilità di posti a sedere in mensa	100	100	100	100		100			100	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	100	100	100	100		100				
menù a tema e animazioni a tavola	98	96	100	98		98				

N.B. : I risultati riportano il valore della % di soddisfatto + molto soddisfatto

Per considerare le aree di miglioramento rilevanti, è essenziale conoscere i criteri più importanti per i consumatori

Dai risultati possiamo identificare:

I punti forti, criteri importanti più apprezzati

Gli assi di miglioramento, criteri importanti ma meno apprezzati

I punti forti

- Gusto della carne
- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Presentazione (aspetto generale)

Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Gusto della minestra